

УТВЕРЖДАЮ



Директор ООО «МХГ «ВИЗУМ»

А.Л. Выщепан

13 января 2020 г.

ПРАВИЛА

ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА И ПОВЕДЕНИЯ

ПАЦИЕНТОВ В КЛИНИКЕ

ООО «МИКРОХИРУРГИЯ ГЛАЗА «ВИЗУМ»

г. Оренбург

1. Общие положения

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Конституцией РФ, Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом РФ от 21.11.2011 г. №323-ФЗ (ред. от 27.12.2019, с изм. от 13.01.2020) «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (с изм. и доп., вступ. в силу с 08.01.2020), Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. №1006. "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг", Законом от 07.02.1992 г. №2300-1 (ред. от 18.07.2019) «О защите прав потребителей» и иными нормативно-правовыми актами.

Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в клинике ООО «Микрохирургия глаза «ВИЗУМ» (далее – Клиника) при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими, обеспечения безопасности граждан при посещении ими Клиники, а также работников Клиники. Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

1.1. Основные понятия

В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

Медицинская услуга – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

Медицинская помощь – комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

Услуги медицинского сервиса и услуги, косвенно связанные с медицинскими – услуги гражданам и организациям, выполняемые Клиникой в процессе оказания медицинской помощи, но не являющиеся элементами медицинской помощи.

Пациент – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

Посетитель - любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Клиники, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого Клиника не является местом работы.

Лечащий врач – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в Клиники.

2. Права и обязанности пациента

2.1. Пациент имеет право на:

- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;

- выражение информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов;
- получение, **на основании письменного заявления**, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов.

2.2. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в Клинике;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- не приходиться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство (услугу) и другие документы Клиники;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Учреждения;
- соблюдать установленный порядок деятельности Клиники и нормы поведения в общественных местах;
- посещать подразделения Клиники и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- при посещении медицинских кабинетов надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь. Верхняя одежда и головные уборы должны быть оставлены в гардеробе Клиники;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Клиники. Посетители обязаны соблюдать нормы поведения в общественных местах, обращаться к работникам и другим посетителям клиники в спокойной, вежливой, уважительной форме. Категорически запрещается употреблять нецензурную лексику. При грубом нарушении посетителями Правил внутреннего распорядка работы клиники, сотрудники Клиники используют охранную сигнализацию.
- бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники;

- запрещается вход в Клинику на роликах и с велосипедом, с собаками и другими животными;
- играть детям на крыльце Клиники в целях их безопасности и соблюдения тишины;
- контроль за поведением ребенка во время ожидания приема врача осуществляется родителями или лицами, сопровождающими ребенка. Осуществление контроля за порядком в зоне ожидания пациентов перед приемом врача возложено на администратора.

2.3. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Клиники, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, **запрещается:**

- проносить в Клинику огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения;
- употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
- курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях Клиники;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории Клиники;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- оставлять малолетних детей без присмотра. Несовершеннолетние лица в возрасте до 15 лет могут находиться в зданиях и служебных помещениях Клиники только в сопровождении родителей, близких родственников или законных представителей.
- выносить из помещения Клиники документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения администрации Клиники;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Клиники;
- выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, грязной обуви;
- преграждать проезд транспорта к Клинике.
- запрещается доступ в здание и помещения Клиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Клиники сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

2.4. Дополнительные положения

- оказание медицинских услуг в Клинике осуществляется строго по предварительной записи;
- оказание услуг осуществляется на основании письменного договора. Для оформления договора Заказчик (Потребитель) предоставляет оригинал своего паспорта или иного документа, удостоверяющий личность. Сотрудником регистратуры Клиники производится ксерокопия предъявленного документа, которая прикрепляется к медицинской карте пациента;

- для оформления договора на ребенка родитель обязан предоставить свой паспорт или иной документ, удостоверяющий его личность, а также свидетельство о рождении ребенка. Иное лицо, сопровождающее ребенка, должно иметь нотариально-заверенную доверенность на представление интересов ребенка, выданную одним из родителей;
- в случае отсутствия документов, удостоверяющих личность, или доверенности на ребенка, договор об оказании медицинских услуг не заключается и услуги не оказываются;
- в случае невозможности прихода в назначенное время, вообще или ввиду опоздания, необходимо заранее известить администратора Клиники об отмене записи;
- администрация не несет ответственности за вещи, оставленные без присмотра в помещениях Клиники;
- в помещениях Клиники посетители должны перевести мобильные телефоны в «беззвучный» режим;
- в целях обеспечения безопасной работы клиники во всех рабочих помещениях установлено видеонаблюдение.
- телефонные разговоры, ведущиеся с рабочих телефонов клиники, подлежат аудиозаписи с целью регистрации формы общения сторон; вызовов пациента на прием и засвидетельствования рекомендаций врача и персонала клиники;
- посещая Клинику, вы автоматически соглашаетесь с нашей политикой и принимаете Правила поведения, указанные в настоящем документе.

3. Лечащий врач

Лечащий врач:

- организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
- предоставляет информацию о состоянии здоровья пациента;
- предоставляет пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
- по требованию пациента или его законного представителя приглашает или направляет на консультации к врачам-специалистам;
- при необходимости созывает консилиум врачей или обращается за консультацией к другому специалисту.
- рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи.
- Лечащий врач по согласованию с руководством Клиники может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения или настоящих Правил поведения и иных законных требований.
- Лечащий врач по согласованию с руководством Клиники может отказаться от наблюдения / осмотра / лечения пациента (если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента) в случае: неуважительного и грубого отношения пациента к сотрудникам Клиники и ее посетителям, несоблюдении норм поведения в общественных местах, агрессивно настроенного поведения, употребления ненормативной и нецензурной лексики в адрес персонала и Клиники.
- врач Клиники (или сотрудник регистратуры) имеют право отказать пациенту в плановом приеме (консультации, лечебно-диагностических процедурах и т.д.) в случае опоздания пациента более чем на 15 минут и перенести оказание

медицинских услуг опоздавшему пациенту на другое время (по согласованию с сотрудником регистратуры Клиники и пациентом).

- телефонные переговоры пациента с лечащим врачом организуются сотрудником регистратуры Клиники только при наличии у врача времени, свободного от приема других пациентов.

4. Первичный и повторный приемы врача-офтальмолога

- под первичным приёмом, в рамках настоящих Правил, понимается первичное обращение к конкретному врачу-специалисту в рамках договора между пациентом и Клиникой и последующие обращения к этому врачу более чем через один месяц с момента первого обращения, независимо от причины обращения;
- под повторным приёмом, в рамках настоящих Правил, понимается повторное обращение к одному врачу-специалисту в течение одного месяца с момента первичного обращения;
- если, с момента первичного обращения к специалисту прошло более одного месяца, следующий прием того же специалиста считается первичным.

5. Ответственность за нарушение настоящих Правил

- в случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники Клиники вправе делать им соответствующие замечания.
- совершение посетителями противоправных действий (оскорбление работников клиники, попытка причинения им телесных повреждений, причинение ущерба имуществу клиники, создание помех работе медицинских работников и др.) влекут за собой гражданскую, административную или уголовную ответственность для лиц, их допустивших. Администрация Клиники может обратиться в судебные или правоохранительные органы для восстановления нарушенных прав и привлечения виновных к ответственности;
- Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории Клиники, неисполнение законных требований работников Клиники, причинение морального вреда работникам Клиники, причинение вреда деловой репутации Клиники, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.
- при возникновении какой-либо спорной ситуации Клиника, как Исполнитель, по договору об оказании медицинских услуг, и Заказчик стремятся разрешить ее путем переговоров, относясь друг к другу с максимальным уважением, учитывая возможности и интересы друг друга. При появлении у Заказчика (Потребителя) жалобы (претензии) Заказчик оставляет претензию в письменной форме, заверяет ее личной подписью и предъявляет администратору Клиники. В претензии должны быть указаны: предмет претензии; фамилия работника Клиники, работа которого или поведение вызвали претензию; дата и время события, вызвавшего претензию, обстоятельства, при которых оно произошло; другая информация, важная с точки зрения Заказчика (Потребителя); дата предъявления претензии; адрес для направления письменного ответа; телефон и другие способы связи с для получения дополнительной информации. Все жалобы рассматриваются администрацией Клиники в течение тридцати дней со дня предъявления претензии. Для проверки обоснованности претензии Клиника использует аудио и видеозапись всех событий, включая телефонные переговоры и нахождение пациента на приеме врача.